

Autodiagnostic - Le baromètre de la qualité d'accueil

Nous vous proposons d'évaluer votre niveau de qualité d'accueil en faisant le test qui suit.

L'objectif de ce diagnostic est avant tout de prendre conscience de vos réussites pour mieux intégrer les axes de progrès à mettre en œuvre. Nous vous invitons à répondre spontanément et à entourer le chiffre correspondant à la fréquence de vos comportements, de vos actions mises en place.

N°	La phase d'accueil du candidat	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
1	Vous contactez le candidat (par mail, par téléphone) afin de lui confirmer la date et l'heure du rendez-vous ainsi que l'itinéraire	4	3	2	1
2	Vous communiquez le nom du candidat à la réception	4	3	2	1
3	Vous êtes ponctuel	4	3	2	1
4	Vous saluez le candidat en prononçant son nom	4	3	2	1
5	Vous montrez un intérêt réel à recevoir le candidat avec un mot de bienvenue	4	3	2	1
6	Lorsque vous accompagnez le candidat pour le rendez-vous, vous en profitez pour lui indiquer à quel endroit il se situe	4	3	2	1
7	Vous êtes soucieux de l'image que vous véhiculez	4	3	2	1
8	Vous êtes souriant	4	3	2	1
9	Vous décontractez l'ambiance en faisant sourire ou rire le candidat	4	3	2	1
10	Vous employez un langage positif et affirmatif	4	3	2	1
11	Vous conservez une attitude d'ouverture (contact visuel, gestes, maintien du contrôle de soi)	4	3	2	1
12	Vous pratiquez la synchronisation verbale, para-verbale et non verbale	4	3	2	1
13	Vous prenez le temps de laisser le candidat s'installer confortablement	4	3	2	1
14	Vous vous mettez en position d'écoute pour vous centrer sur le candidat	4	3	2	1
15	Vous lui proposez une boisson (eau, café, thé)	4	3	2	1
16	Vous vous présentez en précisant votre prénom, nom, fonction, la position dans l'organigramme et votre rôle dans le processus de décision du recrutement	4	3	2	1
17	Vous précisez le libellé du poste à pourvoir et indiquez le déroulement de l'entretien, les objectifs visés ainsi que sa durée	4	3	2	1
18	Vous lui donnez les règles du jeu pour conditionner la réussite de l'entretien (qu'il soit factuel en apportant des exemples précis, qu'il soit sincère, qu'il prenne le temps pour répondre s'il en a besoin...)	4	3	2	1
19	Vous lui demandez s'il est d'accord avec le déroulement de l'entretien et les règles du jeu	4	3	2	1
20	Si un candidat est trop stressé, vous prenez le temps de le rassurer	4	3	2	1
	Total des points entourés dans chaque colonne				

Établir votre score

Additionnez le total des quatre colonnes : /80

Reporter votre score sur le baromètre



Interpréter votre score

Quels sont les points de réussite ?

- 1- 4 -
- 2 - 5 -
- 3 -

Quels sont les points de progrès ?

- 1- 4 -
- 2 - 5 -
- 3 -

Quel est le plan d'action à mettre en oeuvre, en termes de moyens ?

- 1- 4 -
- 2 - 5 -
- 3 -

80	<i>Beau temps</i>
75 70 65	<i>Belles éclaircies</i>
60 55 50	<i>Variable</i>
45 40 35	<i>Nuageux</i>
30 25 20	<i>Pluie</i>
15 10 5	<i>Tempête</i>